

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KELURAHAN DI KECAMATAN TEGAL BARAT KOTA TEGAL TAHUN 2020

Sana Prabowo¹⁾, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo²⁾

1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Pancasakti Tegal, Indonesia

2) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Pancasakti Tegal, Indonesia

Abstrak

Pelayanan Publik merupakan suatu keharusan yang harus dijalankan oleh Pemerintah sebagai fungsi Pemerintahan itu sendiri. Tulisan ini bertujuan untuk melihat bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan yang diberikan ditingkat Kelurahan yang ada pada wilayah Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal. Sample yang digunakan adalah sebanyak 3 Kelurahan diantaranya; 1) Kelurahan Muarareja, 2) Tegalsari, 3) Kraton. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah dengan menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan menggunakan aplikasi pengolah Data SPSS. Dalam hasil penelitian diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat di kelurahan Kraton sebesar 85,88, untuk Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Tegalsari sebesar 81,68 dan Kelurahan Muarareja sebesar 81,70. Sehingga jika dirata-rata IKM dari 3 kelurahan tersebut adalah sebesar 83,08 dalam kategori mutu pelayanan "Baik". Maka dari itu bisa dilihat bahwa IKM terhadap pelayanan 3 Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Tegal Barat termasuk dalam kategori Tinggi. Temuan yang menarik adalah bahwa indikator yang paling rendah di 3 kelurahan yang menjadi sample adalah indikator perihal biaya/tarif yang dianggap masih tinggi. Maka dari itu penulis memberikan rekomendasi kepada Kelurahan Tegal Barat untuk bisa memberikan gambaran perihal biaya secara transparan dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Kata Kunci: Indek Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan

Abstract

Public Service is a necessity that must be carried out by the Government as a function of the Government itself. This paper aims to see how the Community Satisfaction Index (IKM) is in the services provided at the Kelurahan level in the West Tegal District, Tegal City. The samples used were as many as 3 villages including; 1) Muarareja Village, 2) Tegalsari, 3) Kraton. The method used in this data collection is to use quantitative research methods using SPSS data processing applications. The results showed that the Community Satisfaction Index in the Kraton Village was 85.88, the Community Satisfaction Index in the Tegalsari Village was 81.68 and the Muarareja Village was 81.70. So that if the average IKM of the 3 urban villages is 83.08 in the "Good" service quality category. Therefore, it can be seen that the IKM for the services of 3 Kelurahan in the West Tegal District is in the High category. An interesting finding is that the lowest indicator in the 3 sample kelurahan is an indicator of costs / tariffs that are still considered high. Therefore, the authors

provide recommendations to the West Tegal Village to be able to provide an overview of costs in a transparent and easy to understand manner by the community.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Public Service, Service Quality*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia tidak akan bisa hidup sendiri tanpa bantuan yang lain. Setiap manusia tidak juga bisa melakukan segala hal sendiri karena mereka membutuhkan bantuan orang lain dalam bentuk berbagai pelayanan yang bisa dilakukan sesama manusia. pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain (Hardiyansyah, 2011).

Jika dalam konteks negara, masyarakat menjadi unsur yang penting untuk mendapatkan hak pelayanan oleh Pemerintahnya sendiri. Hal tersebut menjadi sangat penting yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk melakukan Pelayanan kepada masyarakat karena pelayanan public yang baik merupakan salahsatu upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu pelayanan yang diberikan harus memiliki standard kualiatas yang harus dipenuhi oleh Pemerintah. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntunan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani (Sinambela, Poltak, & dkk, 2006).

Keseriusan pemerintah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dapat terlihat dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pada pasal 1 UU tersebut mendefinisikan Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkain kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Selain itu menurut (Ratminto & Winarsih, 2005) mendefinisikan bahwa pelayanan public adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (Tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan/Negara.

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. (*public services*) dan memberikan kesejahteraan kepada masyarakat (*public welfare*). Terkait dengan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan agar pelayanan yang diterima masyarakat (*perceived services*) sesuai dengan tingkat pelayanan yang diharapkan masyarakat (*expected services*).

Pemerintah memiliki tanggungjawab yang sangat tinggi perihal kepuasan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Baik ditingkat Pemerintah Pusat sampai dengan Pemerintah daerah sekalipun. Kualitas pelayanan harus terjaga untuk masyarakat, karena menurut Lovelock yang dikutip oleh (Tjiptono & Chandra, 2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan.

Sejatinya jikalau kualitas pelayanan baik itu akan sejalan dengan kepuasan masyarakat yang juga baik kepada pemerintah selaku pemberi pelayanan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Damayanti, Suwena, & Haris, 2019). Karena jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak baik maka masyarakat tidak akan puas, sebaliknya kalau pelayanan yang diberikan secara baik maka masyarakat akan puas.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan ukuran penilaian yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut juga tertuang dalam aturan Peraturan Menteri PAN-RB no 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal tersebut merupakan dasar aturan yang harus dipatuhi dan dijalankan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mendapatkan penilaian dari masyarakat secara jujur dan benar.

Pada Permen no 14 Tahun 2017 sudah memuat tiga jenis kelompok pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat, yakni pelayanan Administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Sejalan dengan hal tersebut adanya Otonomi Daerah menurut pemerintah untuk efisien dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Pasolong, 2010).

Penyelenggaraa pelayanan public yang mana dalam hal ini adalah pemerintah harus melaksanakan penilaian kinerja secara periodic agar bisa dipantau selalu kepuasan masyarakat yang didapat (Moenir, 2002). IKM juga digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa yang diberikan (Syukril, 2014).

IKM juga harus dilaksanakan ditingkat pemerintah paling bawah sekalipun seperti Kecamatan bahkan kelurahan. Setiap penyelenggara pelayanan public harus selalu dilakukan penilaian perihal kinerja yang telah dilakukan untuk masyarakat. Kecamatan Tegal barat menjadi salah satu yang harus diperhatikan perihal pelayanan yang diberikan kepada amsyarakatnya sendiri. Maka dari itu penelitian ini mengampil populasi wilayah adalah Kecamatan Tegal barat, Kota tegal.

Adapun alasan yang bisa diambil kenapa penulis ingin melihat IKM untuk Kecamatan Tegal Barat, dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini;

Gambar 1. Luas Wilayah Administrasi di Kota Tegal



Sumber : Buku Tegal dalam Angka 2020

Berdasarkan gambar tersebut dapat terlihat bahwa Kota Tegal sendiri terdiri dari 4 Kecamatan diantaranya; 1) Kecamatan Tegal Selatan; 2) Kecamatan Tegal Timur; 3) Kecamatan Tegal Barat; 4) Kecamatan Margadana. Dari gambar 1 tersebut terlihat wilayah Tegal Barat merupakan wilayah yang paling Luas di Kota Tegal yaitu seluas 38,13% wilayah Kota Tegal yang ada. Hal tersebut yang membuat peneliti tertarik untuk melihat bagaimana pelayanan yang ada di Kecamatan Tegal barat.

Ditingkat Kecamatan banyak sekali pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun dalam penelitian kali ini peneliti hanya focus kepada pelayanan di tingkat Kelurahan yang ada di wilayah administrative Kecamatan Tegal Barat. Adapun Kelurahan yang ada di Kecamatan Tegal Barat dapat dilihat pada kolom 1 dibawah ini;

Table 1. Jumlah Kelurahan di Kecamatan Tegal Barat

No.	Nama Kelurahan	Luas wilayah (km2)
1	Muarareja	8,91
2	Tegal Sari	2,19
3	Kraton	1,23
4	Debong Lor	0,56
5	Kemandungan	0,56
6	Pekauman	0,96
7	Pesurungan Kidul	0,72

Sumber : Buku Tegal dalam Angka 2020

Berdasarkan data diatas dapat dilihat ada 3 kelurahan yang paling luas,diantaranya Kelurahan Muarareja, Tegalsari dan Kraton. Hal tersebut menjadi alasan mengapa penulis mengambil sample 3 kelurahan sebagai representasi IKM yang ada di Kecamatan tegal Barat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan (Nasution, 2001).

Sehingga setelah hal tersebut dijalankan dengan baik harapannya penyelenggara pelayanan public mampu meningkatkan mutu pelayanan yang ada.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan di Kelurahan yang ada di Kecamatan Tegal Barat apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah disyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis indikator yang ada.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kelurahan yang ada di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal belum dilakukan secara berkala.

Maka dari hal tersebut peneliti mengambil rumusan masalah perihal analisis IKM pada pelayanan Kelurahan yang ada di Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal tahun 2020.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian Deskriptif Kuantitatif. Menurut (Iskandar, 2005) penelitian deskriptif adalah penelitian Penelitian yang ada hubungannya dengan pemaparan suatu fenomena, dan metode ini seringkali menggunakan teknik Survey. Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic (Sugiyono, 2011).

Data yang sudah terkumpul dalam bentuk angka akan dihitung dan dianalisis sesuai dengan 9 indikator yang ada. Indikator yang dimaksud mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-PR no. 14 Tahun 2017 diantaranya adalah 1) Persyaratan; 2) Sistem/Mekanisme/Prosedur; 3) Waktu Pelaksanaan; 4) Biaya/Tarif Pelayanan; 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; 6) Kompetensi Pelaksana; 7) Perilaku Pelaksana; 8) Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan; dan 9) Sarana dan Prasarana.

Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menyebar Angket/Kuesioner kepada masyarakat Kecamatan tegal Barat Kota Tegal yang menjadi Populasi penelitian ini. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas Subyek/Obyek yang memiliki kuantitas atau karakteristik tertentu (Arikunto, 2009). Adapun penentuan sample menggunakan rumus batas minimum responden dengan cara menghitung $(\text{"Jumlah Unsur"} + 1) \times 10 = (9+1) \times 10 = 100$ Responden. Untuk penelitian ini jumlah responden yang kita gunakan adalah sebanyak 113 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan accidental sampling yang mana Teknik penentuan sample berdasarkan factor spontanitas. Artinya kuesioner diberikan kepada masyarakat yang telah/pernah melakukan pelayanan di 3 Kelurahan yang menjadi sample penelitian ini.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan yang ada. Dalam perhitungan IKM memiliki 9 indikator dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Sumber : Permen PAN-RB no. 14 Tahun 2017

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Sumber : Permen PAN-RB no. 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,79	20,00 - 35,99	E	Sangat Rendah
2	1,80 – 2,59	36,00 – 51,99	D	Rendah
3	2,60 – 3,39	52,00 – 67,99	C	Sedang
4	3,40 – 4,19	68,00 – 83,99	B	Tinggi
5	4,20 – 5,00	84,00 - 100	A	Sangat Tinggi

Sumber : data diolah Peneliti 2021

Hasil dari kuesioner tersebut selanjutnya diolah dan dianalisis dengan bantuan aplikasi pengolah data SPSS. Sehingga setelah diolah mendapatkan hasil dan bisa mengkategorisasi penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di 3 kelurahan yang menjadi sample. Hasil dari 3 kelurahan tersebut di rata-rata untuk menjadi acuan penilaian IKM yang ada di Kecamatan Tegal Barat.

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden menjadi hal yang penting dalam pendekatan penelitian kuantitatif, karena dengan adanya identifikasi responden yang jelas maka hasil penelitian dengan mudah dijelaskan secara terperinci. Dalam penelitian ini penulis melakukan identifikasi responden berdasarkan 2 aspek, yaitu Aspek Jenis Kelamin, dan Aspek Pendidikan di 3 kelurahan yang menjadi sample. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 3 dibawah ini:

Table 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kelurahan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Kraton	27 (60%)	18 (40%)	45
2	Tegalsari	22 (59%)	15 (41%)	37
3	Muarareja	20 (64%)	11 (36%)	31
TOTAL		69	44	113

Sumber: data diolah peneliti 2021

Berdasarkan data tersebut, dapat terlihat bahwa responden laki-laki dengan jumlah 69 orang lebih dominan/banyak daripada responden perempuan yang berjumlah 44 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa untuk pengurusan pelayanan yang diberikan ditingkat kelurahan banyak warga yang berkelamin laki-laki yang melakukan pelayanan. Karena dalam Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu langsung di 3 kelurahan yang menjadi sample.

Selanjutnya bisa kita lihat karakteristik responden berdasarkan pendidikannya pada table 4 dibawah ini:

Table 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kelurahan	SD/Sederajat	SMP/Sederajat	SMA/Sederajat	Sarjana
1	Kraton	5	8	27	10
2	Tegalsari	1	6	26	4
3	Muarareja	12	10	8	1
TOTAL		18	24	63	15

Sumber: data diolah peneliti 2021

Berdasarkan hasil data tersebut terlihat bahwa responden yang paling banyak dengan Pendidikan SMA/Sederajat yaitu sebanyak 63 orang. Hal tersebut tidak heran karena memang untuk Kawasan Kecamatan Tegal Barat Sebagian besar penduduknya bekerja sebagai nelayan atau membuka usaha warung makan atau lebih dikenal dengan Warteg. Pekerjaan tersebut tidak memerlukan ijazah yang tinggi, sehingga masyarakat cenderung memiliki Pendidikan sebatas SMA/Sederajat saja.

Analisis Hasil Jawaban Responden

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan rentang skala untuk menjawab tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan di lingkungan Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal dengan Sample 3 Kelurahan diantaranya; Kelurahan Kraton, Kelurahan Tegalsari, Kelurahan Muarareja. Data hasil kuesioner selanjutnya diolah dengan menggunakan rentan skala untuk mengetahui hasil dari indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan public dengan mengacu kepada peraturan Menteri PAN-RB no. 14 Tahun 2017.

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan data yang sudah diolah oleh penulis tentang tingkat kepuasan masyarakat yang telah diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dengan dibantu oleh aplikasi pengolahan data SPSS. Hasil kuesioner berdasarkan pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang ada di tingkat Kelurahan di wilayah administrasi Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020.

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 Unsur Pelayanan (U) Kelurahan yang ada di Tegal Barat yang mengacu kepada data pengolahan IKM per unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Rekapitulasi Frekuensi Indikator IKM

No.	Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai Kualitas Pelayanan <u>Kelurahan Kraton</u>	Nilai Kualitas Pelayanan <u>Kelurahan Tegalsari</u>	Nilai Kualitas Pelayanan <u>Kelurahan Muarareja</u>	Total IKM
------------	---	---	--	--	----------------------

1.	Persyaratan	4,4	4,33	4,30	4,34
2.	Sistem/Mekanisme/Prosedur	4,44	4,36	4,22	4,34
3.	Waktu Pelaksanaan	4,26	4,08	4,01	4,11
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,92	3,66	3,95	3,84
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,26	4,08	4,16	4,16
6.	Kompetensi Pelaksana	4,34	4,13	3,96	4,14
7.	Perilaku Pelaksana	4,38	4,12	4,04	4,18
8.	Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan	4,31	3,91	4,00	4,07
9.	Sarana dan Prasarana	4,38	4,13	4,17	4,19
	IKM (Nilai Rata-Rata Indikator X Nilai Tertimbang)	85,88	81,68	81,7	83,08

Sumber: data diolah peneliti, 2021

Berdasarkan data yang telah ditampilkan diatas, terlihat bahwa adanya kecenderungan jawaban yang diberikan oleh responden perihal penilaian setiap unsur. Hal tersebut menunjukkan bahwa 3 sample Kelurahan yang ada sudah bisa merepresentasikan IKM yang ada di Kelurahan Tegal Barat Kota Tegal. Terlihat bahwa penilaian yang paling rendah adalah perihal Biaya/Tarif Pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih ada rasa kurang puas masyarakat perihal biaya/tarif yang harus dibayarkan oleh masyarakat.

Selain perihal biaya/Tarif pelayanan, masyarakat juga masih memiliki rasa kurang puas terhadap prosedur Penanganan Pengaduan/Saran/Masukan yang masih sulit diakses oleh masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Tegal Barat memiliki perhatian yang lebih untuk selalu memberi masukan kepada kelurahan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada. Jika dilihat lebih jelas perbandingan rekapitulasi antar kelurahan dapat dilihat pada table 6 dibawah ini:

Tabel 6. Rekapitulasi IKM Per Kelurahan

Kelurahan	IKM Kelurahan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Kepuasan Pelayanan
Kraton	85,88	A	Sangat Tinggi
Tegalsari	81,68	B	Tinggi
Muarareja	81,7	B	Tinggi

Sumber: data diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan table diatas terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat untuk wilayah Kelurahan Kraton lebih tinggi dari lainnya, itu berkaitan juga dengan hasil rekapitulasi frekuensi indicator perihal kompetensi pelaksana yang juga tinggi (lihat table 3). Hal itu berbanding lurus Ketika kompetensi pelaksana tinggi maka kepausan masyarakat juga akan tinggi, karena masyarakat merasa diberi kemudahan pelayanan oleh pemerintah kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Tegal Barat.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang sudah dibahas sebelumnya, dapat terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kecamatan Tegal Barat masuk dalam Kategori Baik dengan Skor penilaian 83,08. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Tegal barat merasa Puas dengan pelayanan kelurahan yang diberikan untuk wilayah administrative Kelurahan Tegal Barat Kota Tegal. Adanya 3 sample kelurahan dianggap sudah mencukupi sebagai representasi karena kelurahan tersebut masuk ke wilayah yang cukup luas dan memiliki penduduk yang lebih banyak dari kelurahan lainnya di Kecamatan Tegal Barat.

Meskipun demikian, Kecamatan tegal Barat harus tetap dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama kepada salah satu indicator yang penulis temukan masuk kategori rendah, yaitu indicator Biaya/Tarif Pelayanan. Pemerintah kecamatan Tegal Barat harus mampu menemukan solusi atas permasalahan tersebut agar kedepannya kualitas pelayanan menjadi lebih baik sesuai keinginan masyarakat yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2009). *Metodelogi Penelitian (edisi revisi)*. Yogyakarta: Bina Aksara .
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 21-32.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Iskandar. (2005). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Putri.
- Moenir, H. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Poltak, L., & dkk. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syukril, S. H. (2014). Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis gap pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.